

ASIAKASPALAUTTEIDEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY OHJE PALVELUOHJAUSYKSIKÖLLE JA YKSITYISILLE PALVELUNTUOTTAJILLE (OSTOPALVELU/PALVELUSETELI PALVELUNTUOTTAJAT)

Asiakaspalaute (suullinen, sähköinen tai kirjallinen) voi sisältää kiitoksen, moitteen, pyynnön, toiveen tai esityksen toiminnan kehittämiseksi. Palaute käsitellään ja asiakkaalle vastataan toimintayksikkö-/palveluntuottajatasolla.

Muistutus (suositus kirjallinen) sisältää selkeästi toimintaa koskevan moitteen, jossa asiakas/potilas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hoitoon ja/tai palveluun tai on muuten tyytymättömyyden aiheutta. Muistutukset voivat koskea mm. epäasiallista kohtelua, lääke- tai hoitovirheitä, hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyviä poikkeamia, käymättä jääneitä/huomattavasti myöhästyneitä käyntejä tai palvelussa tapahtuneita muita virheitä. Asiakas haluaa muistutukseen selvityksen kirjallisesti.

Asiakaspalauteprosessi:

- Asiakas haluaa antaa palautetta saamastaan palvelusta tai hoidosta (palveluseteliasiakkaita ohjataan antamaan palaute sähköisen Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän kautta <http://www.parastapalvelua.fi/etusivu/>)
- Asiakaspalaute ohjataan palveluntuottajan toimintayksikön esimiehelle. Asiakaskohtaiset palautteet käsitellään toimintayksikössä. Palautteen käsittelystä ja toimenpiteistä keskustellaan palautteen antajan kanssa tai annetaan vastaus sähköisen palautejärjestelmän kautta, mikäli palaute on tullut sen kautta.
- Jos asiakaspalautteen käsittely ei asiakkaan mielestä etene ja muutosta palautteeseen liittyvässä toiminnassa ei tapahdu, tulee asiakaspalaute käsitellä muistutuksena. Tarvittaessa asiakasta ohjataan tekemään varsinainen muistutus palveluntuottajan käsiteltäväksi. Asiakkaalle tulee informoida mahdollisuudesta saada ohjausta ja/tai apua sosiaali- ja potilasasiamieheltä.

Muistutusprosessi:

- Asiakas haluaa antaa toimintaa koskevan moitteen, jonka käsittelystä hän haluaa kirjallisen selvityksen.
- Muistutukset tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Esimerkiksi hyvin iäkkäillä henkilöillä on mahdollisuus tehdä muistutus suullisesti. Suullinen muistutus on dokumentoitava asianmukaisesti.
- Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Tällöin vastauksen antavan palveluntuottajan on erityisesti huomioitava vastauksessa salassapitosäännökset (salassa pidettävät asiakas-/potilastiedot).
- Muistutuksiin annetaan aina viipymättä kirjallinen vastaus asiakkaalle (1-4 viikon kuluessa).
- Muistutukset menevät käsiteltäväksi palveluntuottajan vastuuhenkilölle, joka antaa vastauksen.

Asiakaspalautteet ja muistutukset ja niihin tehdyt vastineet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa.

Kunnan valvontatehtävän vuoksi Oulun kaupungin hyvinvointipalvelut (= järjestäjä) edellyttää palveluntuottajan kirjallisesti raportoivan muistutukset sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet heti kun palveluntuottaja on ne käsitellyt (sisältää myös tiedon milloin asiakkaalle on lähetetty kirjallinen vastaus). Käsitellyt muistutukset lähetetään tiedoksi valvonnan yhteyshenkilölle. Lisäksi palautteet ja muistutukset ilmoitetaan koottuna vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä. Kunnan saamat asiakirjat liittyen muistutuksiin arkistoidaan Oulun kaupungin asian- ja dokumenttienhallintajärjestelmä Lootaan sekä saatetaan tiedoksi palvelujen järjestämisestä vastaaville johtajille. Diarionneista ja Lootaan viemisestä huolehtivat johdon sihteerit.

Valvonnan yhteyshenkilöt:

Ikäihmisten palvelut Päivi Nieminen, 050 568 7731, paivi.nieminen@ouka.fi

Lastensuojelupalvelut Siskomaija Pirilä, 044 703 6200, siskomaija.pirila@ouka.fi

Mielenterveys- ja päihdeasumispalvelut Minna Kuisma, 040 621 4480, minna.kuisma@ouka.fi

Terveystieteiden palvelut Suvi Nuutinen, 044 703 6883, suvi.nuutinen@ouka.fi

Vammaisten- ja kehitysvammaisten palvelut Anna-Liisa Karppinen, 050 564 5863, anna-liisa.karppinen@ouka.fi

Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan/potilaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan valvovalle viranomaiselle (Aluehallintovirasto tai Valvira)

Muistutusta koskevat säännökset:

Laki potilaan asemesta ja oikeuksista (785/1992) 10 §: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>,

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemesta ja oikeudesta (812/2000) 23 §: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>